

2023年小班体能活动方案及流程 小班活动方案(实用7篇)

方案在各个领域都有着重要的作用，无论是在个人生活中还是在组织管理中，都扮演着至关重要的角色。那么方案应该怎么制定才合适呢？以下是小编为大家收集的方案范文，欢迎大家分享阅读。

回访工作方案篇一

1.1责任人:客服部主管。

1.2客服部主管制定回访计划,逐一安排回访。

1.3投诉事情处理完毕后三天内进行回访,回访率达50%,一般投诉由物业助理回访,重要投诉由部门主管回访,重大投诉由公司经理回访。

1.4维修工程处理完毕后一个月内进行回访,回访率达30%,具体由责任区物业助理负责。

1.5组织文体活动结束后一个月内进行回访,回访率达10%,具体由社区文化文员(物业助理)负责。

1.6重大节日拜访由公司经理组织进行,入伙回访、突发事件处理完毕后回访。

1.7上门回访必须有客户的签名,电话回访不作此项要求,但在回访记录表中写明“电话回访”。

1.8客服部主管对物业助理的回访工作进行检查并签署意见。

1.9对回访中,客户又重新提出的意见、建议或投诉等不能当

即解释清楚或暂时无法作出明确答复的,应告知预约时间回复;对需要进行第二次回访的必须进行第二次、第三次甚至更多次的回访,在第二次以后的不属于第三类投诉的回访可采用电话作回访形式。

1.10当需对同一问题进行回访工作时,公司可以用公开信的形式给住户答复,公开信应存入回访档案。

1.11对客户反映的问题做到“件件有着落,事事有回音”,回访处理率达100%。

1.12对同一问题多次投诉(指投诉人向不同部门投诉),应作一次记录。

1.13对投诉人没留下姓名或上级部门只要求复函的投诉,可不进行回访,但应将复函情况附在投诉表后。

2.1公司客服部负责客户回访工作。

2.2客服部按照“投诉记录”的内容,按客户投诉的程度进行适当回访,回访时间按客户投诉内容具体确定。

2.3回访期间发现客户不满意之处,必须及时解决,一时无法解决的应向客户解释原因,并确定下次回访时间并安排人员整改。

2.4将回访内容记录在《回访记录表》上,交部门主管审阅。部门主管将每月统计回访结果记录在《客户回访记录》上,并提交公司领导,作为改进工作的依据。

3.1 《回访记录表》

3.2 《客户回访记录》

回访工作方案篇二

1. 目的

- 1) 提高客户对公司服务的满意度。（客户包含创客以及游客）
- 2) 全面了解客户的服务需求和消费特点、行为偏好等。
- 3) 提高公司信誉，传播公司客户服务理念。

2. 适用范围

本制度适用于客户服务专员（包含游客服务专员和创客开发专员）对游客进行的例行回访和针对创客的特定回访。

1. 客户服务专员根据马上游后台资料库和客户回访的相关规定对所保存的客户信息进行分析。
2. 客户服务专员根据客户资料确定要拜访的创客名单。
3. 客户服务专员对每一个回访后的客户需求进行登记。

1. 制订回访计划

客户服务专员根据客户资料制订《客户回访计划》（包含《游客回访记录表》和《创客需求反馈表》），包括客户回访的大概时间、回访内容、回访目的等。客户服务专员要根据公司业务情况结合客户特点选择适合的. 回访方式以及回访时间。

2. 预约回防时间和地点

- (1) 客户服务专员及时同客户联系，与客户预约回访的时间和地点。
- (2) 时间和地点的预约要充分考虑客户的时间安排，不打扰客户，上午09:00-11:00，下午15:00—17:00为宜。

3. 准备回访资料

客户服务专员根据《客户回访计划》准备客户回访的相关资料，包括客户基本情况(姓名、职务、年龄等)、客户服务的相关记录和客户消费特点等。

马上游科技股份有限公司

1. 客户服务专员要定期回访游客，尽可能为其提供一切需求。

2. 创客维护人员定期回访创客，每月上门回访不得低于一次，电话微、信沟通不低于2次。3. 客户服务专员要热情、全面了解客户的需求和对服务的意见，并认真填写《游客回访记录表》。

4. 回访结束后，客户服务专员要整理资料，并将结果反馈给相关领导。

1. 客户服务专员在结束回访后根据回访过程和结果，根据《游客回访记录表》，对游客的回访过程和回访结果进行汇总和评价。

2. 创客维护人员在结束回访后，总结创客需求及解决办法及时向上级反馈。

1. 客户服务部相关人员对《游客回访记录表》进行汇总，并经过分类后由专人负责保存。2. 相关市场、运营部参考客户回访的相关资料制订《创客需求解决办法》和《游客销售策略》。

3. 运营部参考客户回访的相关资料制定整理出《游客行为偏好分析表》和《游客个人大数据库》，对游客的行为偏好、个人身体情况、个人信息等进行登记整理，以便于后期回访和根据游客个人情况及行为偏好推荐旅游产品。

1. 游客回访□xxx时间□a□游客购买产品使用前的温馨提示；

b□游客购买产品使用后三天内的体验满意度回访；

c□游客购买产品使用1个月后的再次需求回访；

2. 创客回访□xxx

a□开发人员维护自己开发的创客，定期回访创客，每月上门回访不得低于一次，电话微、信沟通不低于2次。

客户回访制度客户回访管理制度

第一条为提高服务质量，树立企业形象，促进与客户的信息交流，对用户做到事事有落实、件件有结果，特制定本制度。

第二条对报修、投诉工单都要进行百分之百回访。客房来电72小时内追踪工单落实情况，以确保客户问题的及时处理，达到客户的满意。

第三条回访要解决问题。在回访时发现了问题，一定要及时给予解决，并做好对客户解释工作。

第四条做好客户回访记录，有效处理回访资料，找出工作中存在的问题，以利于不断地改进工作、改进产品、改进服务。

第五条定期对大客户进行回访，制定大客户回访计划，要把大客户回访工作作为一项长期、重点的工作狠抓不懈。

第六条客户服务回访制度作为公示项目，各分公司必须认真做好自查、督导工作。

回访工作方案篇三

1. 目的

- 1) 提高客户对公司服务的满意度。
- 2) 全面了解客户的服务需求和消费特点。
- 3) 提高公司信誉，传播公司客户服务理念。

2. 适用范围

本控制程序适用于客户服务专员对客户进行的例行回访和针对大客户的特定回访。

1. 客户服务专员根据公司客户资料库和客户回访的相关规定对所保存的客户信息进行分析。
2. 客户服务专员根据客户资料确定要拜访的客户名单。
3. 客户服务专员根据客户资料确定每个客户拜访的具体目的。

1. 制订回访计划

客户服务专员根据客户资料制订《客户回访计划》，包括客户回访的大概时间、回访内容、回访目的等。客户服务专员要根据公司业务情况结合客户特点选择适合的回访方式。

2. 预防回防时间和地点

(1) 客户服务专员及时同客户联系，与客户预约回访的时间和地点。

(2) 时间和地点的预约要充分考虑客户的时间安排，不打扰客户。

3. 准备回访资料

客户服务专员根据《客户回访计划》准备客户回访的相关资

料，包括客户基本情况（姓名、职务、年龄等）、客户服务的相关记录和客户消费特点等。

1. 客户服务专员要准时到达回访地点。
2. 客户服务专员要热情、全面了解客户的需求和对服务的意见，并认真填写《客户回访记录表》。
3. 回访结束后，客户服务专员要及时将回访的相关资料归还给公司，如果由于客观原因确实无法归还，应报客户服务主管批准。

1. 客户服务专员在结束回访的第二天应根据回访过程和结果，根据《客户回访记录表》，填写《客户回访报告表》，主要对客户的回访过程和回访结果进行汇总和评价。

2. 主管领导审阅

客户服务主管对客户服务专员的《客户回访记录》、《客户回访报告表》进行审查，并提出指导意见。

1. 客户服务部相关人员对《客户回访记录表》进行汇总，并经过分类后由专人负责保存。

2. 相关市场开拓部参考客户回访的相关资料制订《客户开发计划》和客户销售策略。

1. 客户服务专员将在客户回访过程中形成的报销凭证和单据进行汇总，经部门客户服务主管审核并签字后，到财务部报销。

2. 回访费用的报销额度应控制在公司限定的范围内，超额部分自行承担。

回访工作方案篇四

为构建和谐社会，促进医患沟通，提升医疗服务质量，更好的了解患者对医院各方面的意见。

1—3月第一季度出院病人回访工作如下：共回访4399个；

1、回访对象：9、10、11、12月份出院病人，回访科室有：产科、儿科、妇科、肝胆外科、感染性疾病科、骨科、急诊医学科、口腔科、老年医学科、泌尿外科、神经精神内科、肾脏免疫风湿科、消化内科、中医科、普通外科、胸心神经外科、血液内分泌科、眼耳鼻喉科、重症医学科、心血管呼吸内科共20个科室。

2、回访内容：回访病人出院后康复情况，进行健康指导，例如：指导病人康复锻炼、生活起居、饮食规律、用药指导、自我保健，听取病人及家属对医院和医务人员的建议和意见，提醒病人按时复诊等。每月月底到病房做了满意度调查，共24个科室，做回访医疗服务满意度调查，征询病人对住院期间环境卫生、护士、医生及行政人员的满意度和对本院的建议和意见。

3、回访结果：

(1) 有145个号码错误和空号，回访失败；

(2) 每个科室都有停机、关机、无应答等号码无法接通；

(4) 接通电话后有少部分的认为是诈骗电话，直接挂机；

(5) 有部分认为效果不明显，住院出院效果一样。（如：泌尿外科、血液内分泌科、眼耳鼻喉科、老年医学科等。）

4、建议意见提出：护士说话难听；医生说话不耐烦；住院病

房热水供水不足；在对病人治疗过程中，希望医生和护士完善对病人医治情况的交接工作；保护和尊重患者隐私权；联系不到主治医生等。

通过回访将影响医院不良因素降到最低，确保了医院服务质量持续改进；通过回访，针对个别突出问题及时向病人解释或表示歉意，力争得到病人的理解，也无形中将流失的病人重新争取回到医院；通过回访使病人在出院后，能够得到医护人员的关心、帮助，将我们医院的关爱直接的深入到患者的家庭从而能让医院和患者建立联系的桥梁。充分体现了患者为中心的服务理念，也为医院赢得了声誉和病源。

回访工作方案篇五

在确定要回访母校之前，大家都怀着憧憬以及期待，我们通过小组会议明确了宣讲会的流程，并且初步估计了时间以及小组分工，每个人需要做的准备，之后联系了校方，征求了同意，我们的时间定在2月28日。

28日下午，我们带着xx的纪念品，怀着期待半年之后再一次踏入了我们的母校——xx中学。充满着亲切与自豪，同时也很忐忑此行能不能达到我们所预想的结果。

很幸运我曾经就读于xx中学这所学校，并且从南中跨入了xx大学的大门。在半年的大学生活中，我学习到很多，从高中时代的学习生活到高考志愿的选择再到大学的半年，我经历了很多，也有很多经验教训和我自己的思考反省想和学弟学妹们分享。希望通过这次回访母校来和学弟学妹们交流分享。

我们首先找到了所联系的老师，老师很亲切的询问我们的大学生活，他特意抽出一节课的时间让我们开展宣讲会。我作为主持人为宣讲会做了个开场白，接下来每个环节都有有条不紊的进行，同学们都听得很认真，现场气氛很活跃，不时掌声连连。最后的提问环节更是火爆，同学们积极地举手询问

我们有关于高考备考经验和xx的大学生活等情况，我们都一一的作解答。在短短45分钟时间内，我们相处的很愉快，最后给学弟学妹们发了xx的纪念品，并留下了联系方式便于解答学弟学妹们的疑问。

45分钟的时间虽然不长，但是我们从xx的历史开始，分别介绍了xx的招生情况、专业选择、社团文化等多个方面，另外我们还将自己高三时的宝贵备考经验提供给同学们，相信会对同学们的学习以及将来志愿的填写有一定的帮助。

离开母校的时候我们的心中充满了自豪，不仅是圆满的完成了任务，更多的是感觉到自己为母校、为xx做出了一点小小的贡献，这次的回访母校很成功，对于我们来说很有意义。通过这次活动，我们很高兴能和高中的学弟学妹们分享自己的想法，并且得到了他们的积极回应。对于我们本身来说也是一个非常好的锻炼自己的机会。无论是前期的准备工作、写发言提纲、制作ppt寻找材料，还是站上讲台侃侃而谈的时候，我们这个小团体都是有条不紊有计划的进行，提高了我们的团队意识，当然也锻炼了我们团队之间的协调合作。和同学们交流的时候，锻炼了我们的社交能力、沟通能力以及在众人面前讲话的能力，学习到一些为人处世方面的知识，着将对我们以后个人素质的完善有重要意义。

这次实践活动给了我很多的启发与自身能力的提高，希望暑假能够再次回到母校，为学弟学妹高考志愿的填写以及专业的选择给予小小的帮助，给出我的建议帮助他们填好志愿。

学校以后这种锻炼的机会，我也会积极努力的去争取，是自己的能力有更大的提升。

回访工作方案篇六

我院历来重视病人回访工作，特别是“三好一满意”活动开

展以来，我院把病人回访工作为服务好的一项重要内容，通过增加人力物力投入，坚持每月回访、二次回访，每月对回访工作进行总结讲评，回访工作开展扎实有效，取得了较好效果。

一、回访的主要内容

- 1、建立规范的回访记录本，内容包括：患者姓名、病情诊断、住址及电话、出院时间、回访时间、出院后治疗用药及病人现状，康复指导意见，患者及家属意见。
- 2、健康问题评估，包括病情反馈，是否正确用药，日常生活习惯，疾病对生活的影响等。
- 3、行为指导，根据回访对象存在的健康问题，有针对性的进行指导，病情解释，饮食指导，活动和休息指导等。
- 4、心里支持，良好的情绪状态和愉快的心情会为患者出院后的康复又恨的的促进，有助于生活质量的提高和对生活的信心和勇气，给患者一鼓励、以积极的态度面对病情面对生活。

二、工作方法

- 1、根据医院各科室每月出院病人的信息随机抽查，利用晚上病人和（或）家属在家的时间进行电话沟通，并向他们发放调查表。
- 2、医院开设投诉电话，设立投诉箱，发放调查表。
- 3、医院对于工作人员不能回答的专业技术强的问题，请专家指导后，再通过电话进行解答。
- 4、医院要求工作人员实事求是做好每项工作，对病人或家属提出的问题、医院存在的不足如实汇报，使医患关系更加融

洽。

三、本年度回访人数及回访率分析

1、1—12月份全院出院总人数为19565人次，实际回访18412人次，院回访率达94.1%。通过医院100%回访和10%抽访的双重回访制度，病人满意度达到99.5以上。

2、医院回访率达不到百分百的原因主要有：（1）登记电话号码错误或者故意留错电话号码。

（2）电话空号错误号或停机，部分患者因某种原因不愿或故意不告诉医院真实的电话号码，但碍于情面就告诉医生一个错误的号码或联系方式。

（3）部分病人因病种医院避免回访：如对妇产科流产患者，牵涉到病人的隐私不做回访。

四、回访工作的几点体会

通过回访能使患者出院后得到医护人员的关心与问候，将医院的关心和帮助延伸到患者的家庭中，能在医院与患者、医院与社会之间架起一座沟通桥梁，充分体现了“以病人为中心”的服务理念，也为医院赢得了声誉。

为了更好地做好回访工作，在日后工作中还应注意以下几点：

1、要有过硬的医疗健康知识和专业技能知识，有娴熟的沟通能力、交流技巧和语言表达能力，2、回访的目的是使患者能够得到正确的健康行为指导，对病人的康复和身心健康起到一定的帮助，良好的沟通才能达到这一目的。

3、重病人要坚持多次回访，指导其病后康复训练。

4、回访人员要加强自身修养，对部分病人要保持耐心，认真

做好解释工作。

二〇一二年十二月四日

回访工作方案篇七

光阴似箭，不知不觉我已在镐京学院度过了一个学期。虽然每天都过得繁忙紧张，但却又让人充实快乐，渐渐地我也适应了镐京的学习生活。对于两个月的漫长寒假，镐京也为我们布置了很很多寒假作业，其中，就有感恩母校的社会实践活动。

一月九号，在镐京学姐的组织安排下，我们踏着去母校的路，心情很激动，很远处我就隐约看见母校的大门上写着“安康中学”，一下子感觉特别熟悉，仿佛自己又回到了高中。

不一会儿我和另一个同学一起来到了曾经教过我们的班主任，感觉老师还是一样的亲切。我们也向老师献上了一份小小的礼物——一箱酸奶，也表达了我们的一份感恩之心。和老师聊了一下高三的生活，记得那时我们班数学底子很差，老师总是不放心，每天晚自习下了以后都会留在班里解答同学们的问题。在高三，老师一直对我们很严格，无论是在学习上还是在生活上，但这些在当时的我们看来。对老师的这些“命令”完全当耳边风。聊了许多，我也发现有些事情一直是我们的错了，老师也感慨也很无奈。他说他知道我们不回去听他的话，但是他从不懈怠，这是他的责任，即使他把我们教的不怎么样，但他也要教会我们怎样去做人。是啊，到现在我们知道老师都是为了我们好，为了我们的以后想着。老师，对不起，您辛苦了。

谈话结束后，我漫步在校园里，踏着青青的石板路，走过每一个熟悉的角落，重新坐到亲切的桌椅旁，想到高三那时的“峥嵘岁月”，如今却卸去升学的烦恼，看到学弟学妹目光中充满对大学的向往，身上显现出坚持不懈、勇往直前的

拼劲儿，仿佛看到了我们的过去。曾经有人说过，没有经历过高三，不算读过高中。是的，在那一年中，我们有欢笑，有泪水，有收获，有失去。但是，经过时间的沉淀，剩下的是对高三的怀念，其实，上了大学之后，才发现我们对母校还是有一定的感情的。我们在这里不仅学到了知识，还学到了许多课本上学不到的东西。曾经觉得母校很小，现在觉得母校很大，她每年容纳了许多菁菁学子，授予知识。曾经觉得母校环境不好，现在觉得母校是那么的美。感谢母校，为我们提供良好的学习环境；感谢母校，让我认识了一群朋友；感谢母校，让我学会了怎样去面对生活。

重返母校，别样情怀。再次回到母校，我受到了老师和同学的欢迎，让我感受到母校的温暖，也让我感觉到高中的我已经有了很大的区别。现在我已习惯适应了大学的生活，我觉得知识的增长不是唯一的目的，更关键的是能力的提高。所以在以的学习生活中，我要更好地去锻炼自己，以便自己将来更好地适应社会。

感恩母校，我们以您为荣！愿母校的未来越来越好！

对于这次寒假社会实践活动，早在学校期间我们就已经在准备了，联系外校同学、制作海报、联系母校老师，策划回访母校并准备回访过程中的一些材料。

20xx年1月16号，借着寒假社会实践的机会，我们会到青田一个美丽、温馨而又充满我们回忆的地方。在这里，有着我们为高考奋斗的痕迹；在这里，有着我们亲爱的老师同学；在这里，有着我们三年点点滴滴的回忆。

天下着小雨，可依旧挡不住我们回访母校的心。我是最先抵达校园的，早上就先过去了，看着那熟悉而又陌生的风景，一幕幕我在青中时的场景跳入我的脑海，这是我心里在述说：青中，我王华忠回来了。我首先来到了以前班主任的办公室，看见老师那越发沧桑无力的面容，我想起了老师对待学生那

严厉而又温暖的教育方式。老师看见我就热情地询问我在大学的情况，这让我很感动。我也积极地向老师汇报了我在大学的学习情况、生活情况“我在大学过得和好呢！”。而后，我又拜访以前的各位任课老师，也向他们汇报了自己的情况。中午，我陪同老师一起在那曾经吃过无数次饭的食堂再一次回味我的高中生涯。

下午，我们杭电回访以及事先联系的浙大、理工以及其他学校的同学都陆续到达了。他们与我一样先去拜访了老师，而后我们又匆匆赶到宣讲会的地点，安排任务、布置会场、调试现场设备。宣讲会终于在5个班的热切注视下开始了，首先我们介绍了自己的学校，并将宣传片给大家观看。大家分工介绍了各学科的一些学习经验，我也给大家介绍了化学方面的学习的一些经验，在这个过程中，对我自己的语言表达能力也得到了一次很好的锻炼，虽然我讲的时候还是有是有点紧张，但是我还是坚持讲完了。

当晚，我们分成了5个小组走进各个班级向他们对我们的学校以及大学生生活做更加详细的介绍。同学们的热情也很高涨，时不时地会有问题提出，我们也尽量给与回答。对于大多数同学出现高考焦虑的情况，我们也热心地开导他们，并激发他们的学习热情。最后，我们也留下了自己的联系方式，方便以后的联系。

这一次的寒假社会实践活动给我提供了很好的机会，锻炼了我语言表达能力、社交方面的能力、在众人面前讲话的能力以及如何当好负责人的能力。我相信这些在课堂上是绝对学不到的，而且活动也给了我一个很好的平台向大家推销自己，这个在以后走上社会中是很有用的。当然，通过这次活动，我也发现自己在这些方面还有很大的不足，具体表现在在讲台上讲话比较紧张，活动时间的掌握上还不行，事前的准备不够充分。以后我也将更多参加这一类的活动，以求有更大的提高。